Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

федеральное государственное бюджетное

образовательное учреждение высшего образования

«Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»

Московский технологический колледж питания

Задание по учебной практики по професиональному модулю ПМ. 02 предоставление гостиничных услуг по специальности 43.02.16. Туризм и гостеприимство группы ТГ-

В результате прохождения учебной практики обучающихся должен освоить основной вид деятельности «Предоставление гостиничных услуг» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

Перечень профессиональных компетенций

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций** |
| ПК 2.1. | Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей |
| ПК 2.2. | Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного  предприятия |
| ПК 2.3. | Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг |
| ПК 2.4. | Организовывать и предоставлять услуги питания в номерах |

**Структура и содержание УП 02.01 Учебной практики ПМ.02**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование разделов и тем учебной практики** | **Виды работ** | **Объем в часах** |
| 1 | 2 | 3 |
| **Тема 1.** Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания | **Практические занятия** |  |
| 1. . Знакомство с организацией рабочего места службы приема и размещения Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг   Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги | 6 |
| 1. . Знакомство с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. | 6 |
| 1. . Знакомство с профессиональными программами для приема, регистрации и выписки гостей Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей). Отработка навыков регистрации иностранных граждан. Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). Оформление и подготовка счетов гостей | 6 |
| 1. Знакомство с начислениями и осуществлениями расчетов с гостями   Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).  Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы Овладение практическими навыками супервайзера, координатора  Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания  Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья Проведение различных видов уборочных работ Оформление документов на забытые вещи. | 6 |
| 1. . Знакомство с контролем сохранности предметов интерьера номеров Использование в работе знаний иностранных языков Оказание персональных и дополнительных услуг гостям   Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование  Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих | 6 |
| 1. . Знакомство с оформлением актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей   Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.  Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием Составление актов на списание инвентаря и оборудования. | 6 |
| 1. . Знакомство с организацией рабочего места   Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия  Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа, и обеспечения бронирования;  Оформление бронирования с использованием телефона | 6 |
| 1. Знакомство с оформлением бронирования с использованием Интернета и туроператора Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. Оформление индивидуального бронирования   Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости. | 6 |
| 1. . Знакомство с оформлением группового, от компаний и коллективного бронирования   Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров  Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование | 6 |
| 1. Знакомство с оформлением счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования. | 6 |
| 1. Знакомство с информацией по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.   Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам | 6 |
| 1. Знакомство с контролем над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения Создание отчетов по бронированию   Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля | 6 |
| **Всего:** | | **72** |